

平成 21 年度市民満足度調査報告書

平成 22 年 4 月 1 日
八王子市市民活動支援センター

平成 21 年度 支援センター施設利用者に対するアンケート調査結果

【はじめに】

この「市民満足度調査」は平成 18 年度から始まり、今年で 4 回目である。支援センターの利用者の率直な声と評価を把握し、使い易い施設と市民活動の一層の活性化に役立てるために、毎年実施している。

目標の 200 件の収集については、当センターの会議室を利用する方をお願いしているが、会議の忙しい合間にも拘らず、非常に協力的に記入して頂いている。

アンケート結果については、スタッフ会議で検討し、「自分たちで改善出来る事項」と「市に要望する事項」とに分けて、出来る限りご要望に沿うべく、スタッフ全員で話し合いを重ねている。

ただ、会議室の狭さや予算を伴う改善については、なかなかご要望に沿えないことも多い。感謝や励ましの言葉も多く頂き、スタッフとしてこの上ない喜びを感じるが、併せて更なる接客対応やサービスの向上に努めるべく、身を引き締めている。

アンケート結果については、センターの広報紙やホームページに公表し、広く市民の方にも知って頂くよう努めている。

利用者の声を率直に反映するこのアンケートは、センター業務やスタッフのモラルアップのため非常に重視しており、今後も続けていきたい。

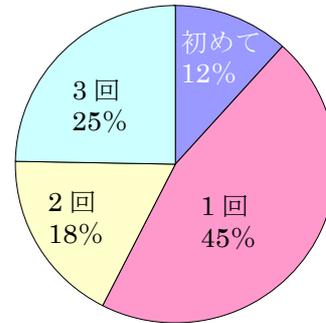
1. 調査期間 : 平成 22 年 1 月 5 日～2 月 28 日
2. 調査回答数 : 200 件
3. 調査対象者 : 会議室を利用する団体に個人毎に無記名でアンケートを依頼。
4. アンケート回答内容 :
 - 会議室の月平均利用回数や利用情報の入手先については、昨年とほぼ同様の数字である。会議室の満足度は「満足」「極めて満足」合わせて 92%であるが、不満が 8%と前年に比べて 4%増えている。不満の殆どが「狭い」を挙げている。前年まで 3 回のアンケートで最も多かった「2 ヶ月先まで予約出来るように」という声は全くなかった。何度指摘しても改善されないため、諦めた結果かも知れない？ 今回も「2 ヶ月先までの予約」は対応不可だが、活性化室の予約を「2 週間前」から「1 ヶ月前」に改善することが出来た。
 - スタッフの対応も、電話や接客時で「満足」+「大いに満足」で 98%、相談時で同じく 99%と、良い評価を戴いている。ただ、「極めて不満」も 1%あった。「普通」という評価項目を省いているので、「満足」の評価には「普通」も含まれる訳で（これは全ての質問に対しても同様）、日常の接客対応には更に努力していきたい。
 - 設備に対する不満は、「視聴覚設備」が 9%と最も多い（但し、前年は 13%だったので、若干は不満度が低くなったが）。今回のアンケート後に、地デジ対応の薄型テレビ（32 インチ）を購入し、DVD+ビデオ対応のデッキを常設した。置き台の

高さが低いので、もっと高い台を作成するよう手配中。

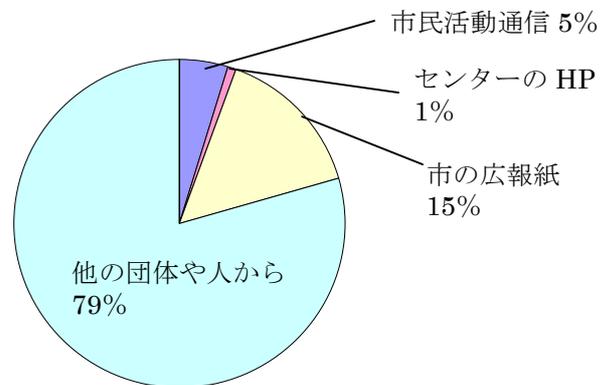
- 支援センターが行う「アクティブ市民塾」や「入門講座」への参加については、「参加」が36%、「不参加」が64%で、前年より不参加が8%増加した。これは、支援センターを初めて利用した人が、昨年より3%増加したことの影響もあるかも知れない。これまで、啓発部はチラシ、市の広報紙、センター広報紙、HP、メルマガ、ミニコミ誌など、様々な手段を使ってイベントのPRに努めてきた。新たに、新聞販売店が自分の購読者のために発行しているタブロイド紙の利用も始めている。今後も、講座の認知率アップに努めていく。
- 広報紙「市民活動通信」については、読みやすさ、掲載内容とも「満足」+「極めて満足」が94%、「不満」5%、「極めて不満」1%である。従来のアンケート結果とあまり変わらない。ただ、「字が多すぎて読みにくい」、「内容がつまらなくて、じっくり読む気がしない」という少数意見もある。今回、新たに取材担当に女性も加えるなど、新しい視点で編集に取り組むよう努力していきたい。

今年は、「ニーズ調査」を省いた。これは、昨年のアンケート結果で「分かりづらい」との声が多かったため。また、アンケートの裏面まで読んでくれる人が非常に少ない。短時間で書いて頂くためには、A4の表面だけの方が分かりやすいのかも知れない。また、アンケートの回答を前年度と比較するために、質問項目は継続性を保った方が良くとされるが、毎年同じ質問内容でなく、視点を変えた質問項目も必要ではないかと思う。更にスタッフ皆で検討していきたい。

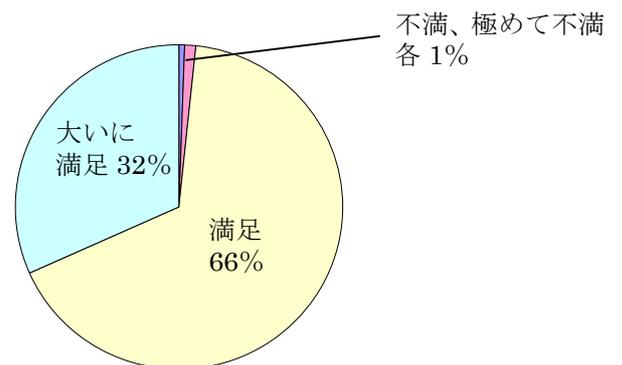
1. 月平均利用回数	人数	比率
初めて	22	12%
1回	87	45%
2回	34	18%
3回以上	47	25%
合計	190	100%



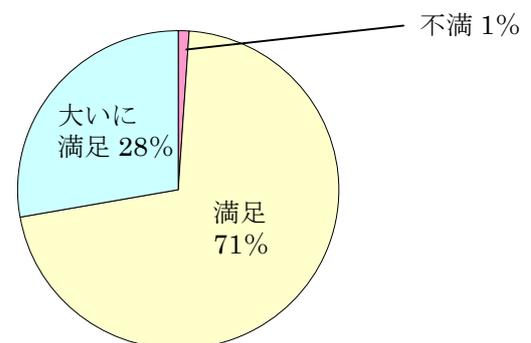
2. 利用情報入手先	人数	比率
市民活動通信	8	5%
センターHP	1	1%
市広報紙	25	15%
他の団体や人から	131	79%
新聞等	0	0%
合計	190	100%



3. スタッフの対応 (電話や接客時)	人数	比率
極めて不満	1	1%
不満	2	1%
満足	125	66%
極めて満足	59	32%
合計	187	100%

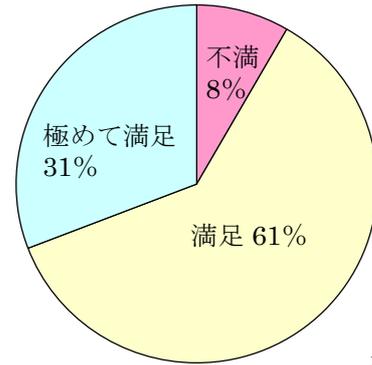


4. スタッフの対応 (相談時)	人数	比率
極めて不満	0	0%
不満	2	1%
満足	122	71%
極めて満足	48	28%
合計	172	100%

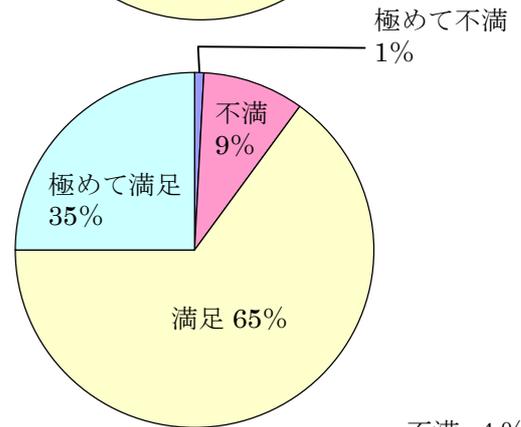


設備の使いやすさや資料映像類について

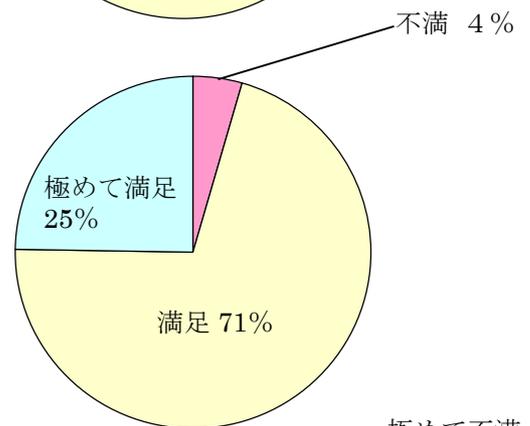
5. 会議室	人数	比率
極めて不満	0	0%
不満	16	8%
満足	117	61%
極めて満足	59	31%
合計	192	100%



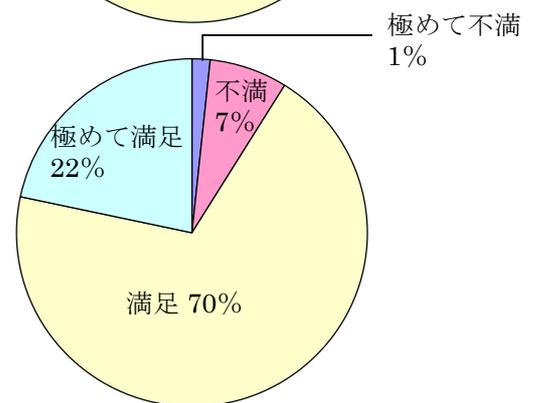
6. 視聴覚設備	人数	比率
極めて不満	1	1%
不満	13	9%
満足	91	65%
極めて満足	35	25%
合計	140	100%



7. 印刷、コピー機	人数	比率
極めて不満	0	0%
不満	7	4%
満足	109	71%
極めて満足	38	25%
合計	154	

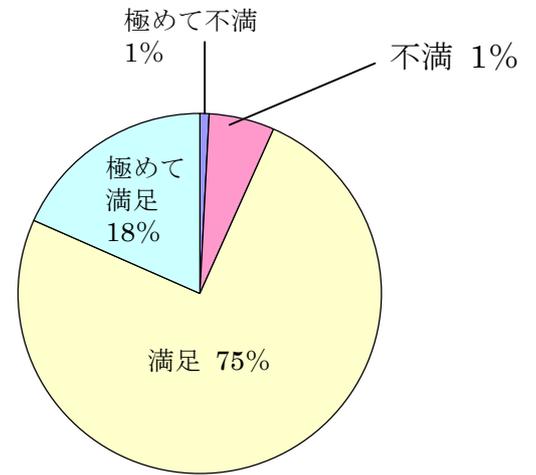


8. インターネット	人数	比率
極めて不満	2	1%
不満	9	7%
満足	87	70%
極めて満足	27	22%
合計	125	100%



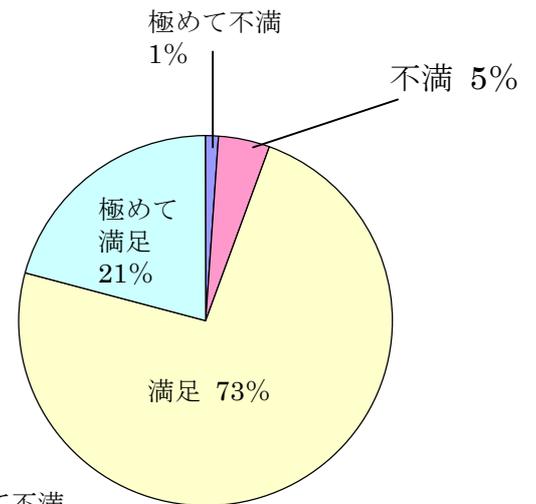
設備の使いやすさや資料映像類について

9. 資料映像類の閲覧	人数	比率
極めて不満	1	1%
不満	8	6%
満足	102	75%
極めて満足	25	18%
合計	136	100%

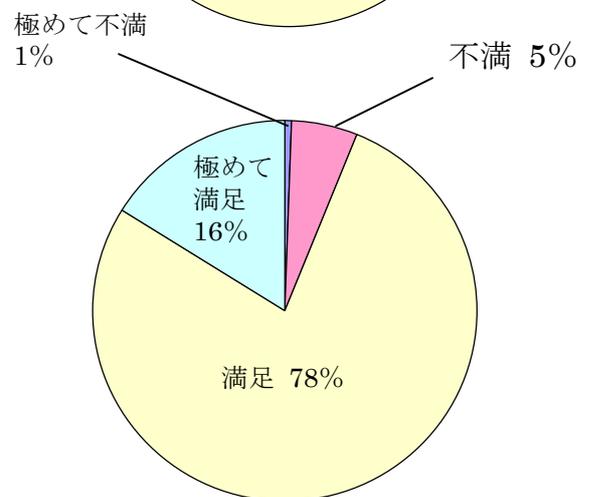


「市民活動通信」について

10. 読みやすさ	人数	比率
極めて不満	2	1%
不満	8	5%
満足	130	73%
極めて満足	37	21%
合計	177	100%

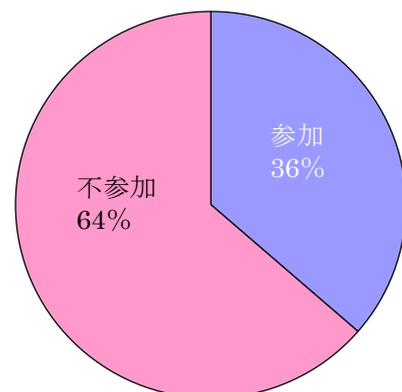


11. 掲載内容	人数	比率
極めて不満	1	1%
不満	9	5%
満足	130	78%
極めて満足	27	16%
合計	167	100%



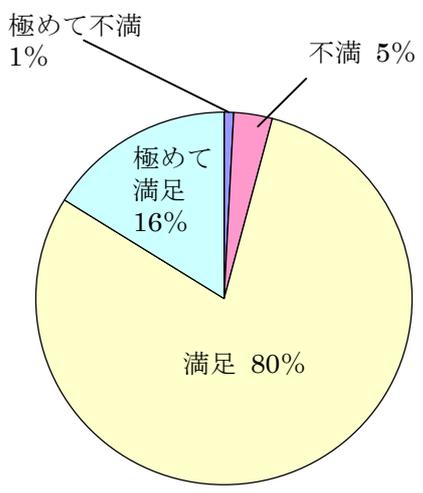
啓発部の講座について

12. 参加・不参加	人数	比率
参加したことがある	61	36%
参加したことはない	107	64%
合計	168	100%



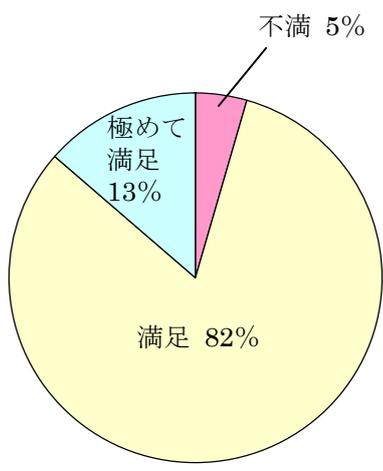
啓発部の講座について

13. アクティブ市民塾	人数	比率
極めて不満	1	1%
不満	4	3%
満足	94	80%
極めて満足	19	16%
合計	118	100%



啓発部の講座について

14. 入門講座	人数	比率
極めて不満	0	0%
不満	4	5%
満足	73	82%
極めて満足	12	13%
合計	89	100%



21年度アクティブ市民塾アンケート纏め(n数=242/全参加者444)

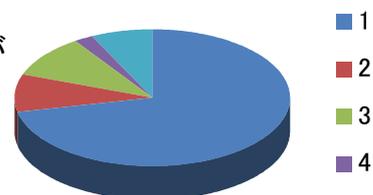
1. 過去にアクティブ市民塾に参加されたことがありますか(n数=232)

	1	2	3	4	5	
参加回数	始めて	1回	2回	3回	4回以上	合計
人員	166	21	23	5	17	232
%	72	9	10	2	7	100

1. 参加回数;

今年も初めての参加者が72%と3分の2以上を占めました。このことは、この講座が常連でなく、講座の分野によって参加者が広がっていることを示しています。同時に4回以上の方の約7%を含め約3割のリピーターもいます。

一昨年9月度からダイレクトメールDM希望者を募り出したが、3月で199名(月10名)になりました。しかし、FAXは送信時間がかかりすぎるので、途中からメールだけにしました(約100名)。今後も継続して行きます。

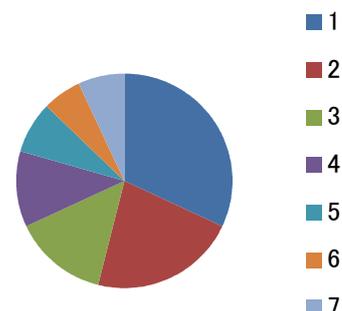


2. 今回のアクティブ市民塾をどのようにして知りましたか(n数=228)

No.	1	2	3	4	5	6	7	
内容	市の広報誌	チラシ	ミニコミ誌	知人情報	市民活動通信	センターHP	その他	計
人数 人	73	50	32	26	18	13	16	228
割合 %	32	22	14	11	8	6	7	100

2. 宣伝効果はやはり「市の広報」が32%と大きく、次に「チラシ」の22%、「ミニコミ誌」の14%、「知人情報」11%と続いています。

チラシは各回約2000部刷っているが、もう一步効率が悪い感じでは。対策として、一部の町会・自治会に依頼し、回覧してもらっていますが、来年度はもう少し増やすのと、上記DMを増加したいと考えています。

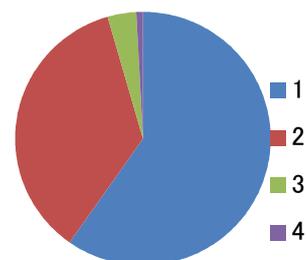


3. 今回の講座の内容について(n数=229)

No.	1	2	3	4	計
内容	非常に良い	まあ良い	普通	やや不満	
人数 人	137	82	8	2	229
割合 %	60	36	3	1	100

3. 内容の評価は、お世辞が入っているかも知れないが、「非常に良い」と「まあ良い」で96%になっています。

一昨年から、従来支援センター一主体で実施してきた講座を、出来るだけ外部で現地で行うようにしています。評判の良い「史跡めぐり」は片倉城跡と八王子城の2度実施しました。室内での講座もスライド・写真・現物等で説明するようお願いしていますが、スライドの作成できない団体には、センターで作ってあげており非常に感謝されています。



以上

不満・極めて不満の理由

用紙番号	設問	評価	理由
4	5.会議室	2	机の配列
9	10「通信」の読みやすさ	1	字が多すぎる。
9	11.「通信」の掲載内容	2	つまらない。
17	5.会議室	4	少し狭い。廊下側の入り口を開けて欲しい。
18	5.会議室	2	少し狭い。
24	アクティブ市民塾の満足度	2	この施設があったことを今まで知りませんでした。宣伝が足りないと思います。
28	10.「通信」の読みやすさ	2	少し活字が多すぎる。掲載量が多い。
36	5.会議室	2	部屋数が少ないのと、50名位の広さが1室欲しい。
41	アンケートに対する不満		「対象外」とか「経験なし」「使っていない」というような項目も入れるべき。
64	5.会議室	2	狭い。
78	5.会議室	2	もう少し広い部屋が欲しい。
79	8.インターネット	2	例えば接続方法の説明等が無いようですが。
79	9.資料・図書類	2	少ない。
79	10.「通信」の読みやすさ	3	文字が小さい感じ。
95	5.会議室	4	声が漏れてご迷惑をおかけしております。
114	10.「通信」の読みやすさ	1	字が小さい。
114	11.「通信」の掲載内容	1	じっくり読む気がしない。
117	14.市民活動入門講座	2	段階的に知識が増える講座の設定を。
144	10.「通信」の読みやすさ	2	若い人には読みにくいと思います。
172	6.視聴覚設備	2	機材が古い。
172	7.印刷・コピー機	2	気軽に使えない。
172	8.インターネット	1	使ったことが無い。
172	9.資料・図書類	1	使ったことが無い。
172	10.「通信」の読みやすさ	2	
172	11.「通信」の掲載内容	2	
179	5.会議室	2	狭い。
180	5.会議室	2	時により
180	6.視聴覚設備	1	
185	5.会議室	2	希望日に取りにくい。狭い。
185	6.視聴覚設備	2	
196	5.会議室	2	利用案内表示を工夫して欲しい。 どの部屋で何の会合をしているか。

用紙番号	意見、要望など
13	無料で会議室を借りることが出来、ありがとうございます。少しでも早く、より実りのある活動にしていきたいと考えています。これからもよろしくお願いします。
16	便利に利用させて頂いています。
36	活動範囲が広い割に、場所の制約がある。 ①事務所が狭い。 ②会議室が少ない。等
37	現状、市民活動団体にとって、大変有意義な施設の役割を果たしており、今後さらに一層の充実を図って頂きたい。
40	大変有意義に会場を使わせて頂いております。
44	皆様方のご活躍を期待しております。
47	八王子の行政は、多摩市などの新しい市と違い、行政サービスではなし、お役人意識バリバリで使いづらいという評判が多いです。
48	自販機etcが、近くにあるともっと便利。
49	いつも大変親身にお世話して頂き助かっています。会議室を無料で使えるのもありがたいです。
63	楽しく参加させて頂いております。
65	初めてですのでよく分かりません。私も色々やっていますので支援活動など、どうなっていますか！
77	毎月1回利用させて頂いています。大変満足しています。欲を言えば、会議室の大きさが広くなると良いのですが…。
79	八王子市環境市民の会では、よくこの会議室を使用しているので、便利も良いと助かっています。
95	貴センターを利用させて頂いたおかげで、当会も大きく発展することが出来ました。多くのお力添えを頂き、ネットワークの仲間入りをさせて頂き、その面でも大変感謝いたしております。今後ともよろしくお願いいたします。
111	いつも会議室を利用させて頂き、ありがとうございます。
114	いつもお世話になっております。
123	いつもお世話になります。教室をお借りして、勉強会が出来ることに感謝しております。
125	いつも活動のための話し合いの場探しには、大変な思いをしております。いつも心良く提供して下さることに大変感謝しております。これからも宜しく願いいたします。
132	市民活動通信は、駅など色々なところで見かけます。これからも頑張ってください。
139	以前、印刷に度々訪れましたが、音もうるさいのかかわらず、大変親切な対応を受けました。その隣で学べるとは思いませんでした。
144	ここの施設は、あまり広く知られていないように思います。
157	スタッフの人達は協力的だけでなく、積極的にリードしてくれていますので、大変助かっております。これから何をやるにしても支援センターのスタッフのアドバイスが必要です。
160	施設はまだ使い始めたばかりなので、使い勝手などは分かりませんが、活動支援をとて熱心にして頂けるので、とても心強く思っています。
198	インターネットの閲覧、PCの貸し出しなどをして頂けると助かります。

日頃は当支援センターをご利用頂き、誠にありがとうございます。
下記アンケートにご協力をお願い致します。

- 質問ごとに当てはまる項目や番号に○印をつけてください。
- ご記入頂いた調査票は、回収箱に入れて頂くか、スタッフにお渡しください。
- 回答結果は全て統計的に処理し、サービス向上に反映します。個人名の特定はしません。

1.当センターの月平均ご利用回数	・初めて	・1回	・2回	・3回以上			
2.当施設をどのように知りましたか。							
・市民活動通信（当センター発行）							
・当センターのホームページ							
・市広報							
・他の団体や施設、人から							
・新聞等							
下記の質問を読み、右の当てはまる番号に○印をつけてください。 不満、極めて不満に○をつけた場合は、簡単に理由を書いてください。 裏面の自由ご意見欄もご利用ください。				大いに満足	満足	不満	極めて不満
3.スタッフの対応（電話や接客）				4	3	2	1
（不満、極めて不満の理由）							
4.スタッフの説明の分かりやすさ（相談時）				4	3	2	1
（不満、極めて不満の理由）							
5.会議室の使いやすさ				4	3	2	1
（不満、極めて不満の理由）							
6.視聴覚設備 テレビ・ビデオ・プロジェクター等				4	3	2	1
（不満、極めて不満の理由）							
7.印刷、コピー機などの設備				4	3	2	1
（不満、極めて不満の理由）							
8.インターネット関係（PC・無線LAN等）				4	3	2	1
（不満、極めて不満の理由）							
9.資料、図書、映像類の閲覧				4	3	2	1
（不満、極めて不満の理由）							
●当センター発行の広報紙について。「市民活動通信」を見ながら 答えてください。							
10.「市民活動通信」の読みやすさ				4	3	2	1
（不満、極めて不満の理由）							
11.掲載内容について				4	3	2	1
（不満、極めて不満の理由）							
●当センター主催の「アクティブ市民塾」「市民活動入門講座」について							
12.これらの講座に参加したことがありますか。				1. ある	2. ない		
13.アクティブ市民塾全般に対する満足度				4	3	2	1
（不満、極めて不満の理由）							

裏面に続きます。

14.市民活動入門講座全般に対する満足度	4	3	2	1
----------------------	---	---	---	---

(不満、極めて不満の理由)

おもて面の質問項目に関連したこと、またはそれ以外の当センターのことについてお気づきの点、ご意見などがありましたら、ご記入ください。
このアンケートの集計結果は、センターの広報紙「市民活動通信」やセンターのホームページ等で公表いたします。

ご協力、ありがとうございました。

このアンケートに関して、ご不明な点は スタッフまでお気軽にお問い合わせください
--